

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
K-AMB
URINVEJSKIRURGISK AFD. K
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	347
Besvarelser fra patienter:	240
Afsnittets svarprocent:	69%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



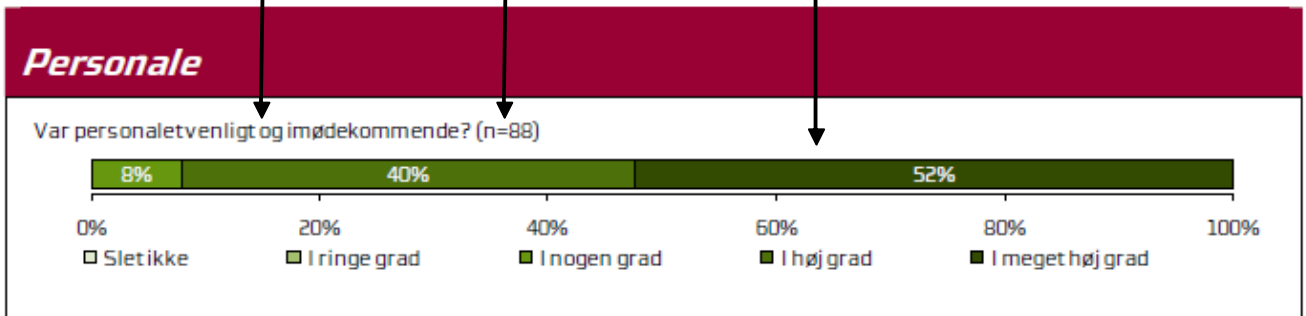
Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

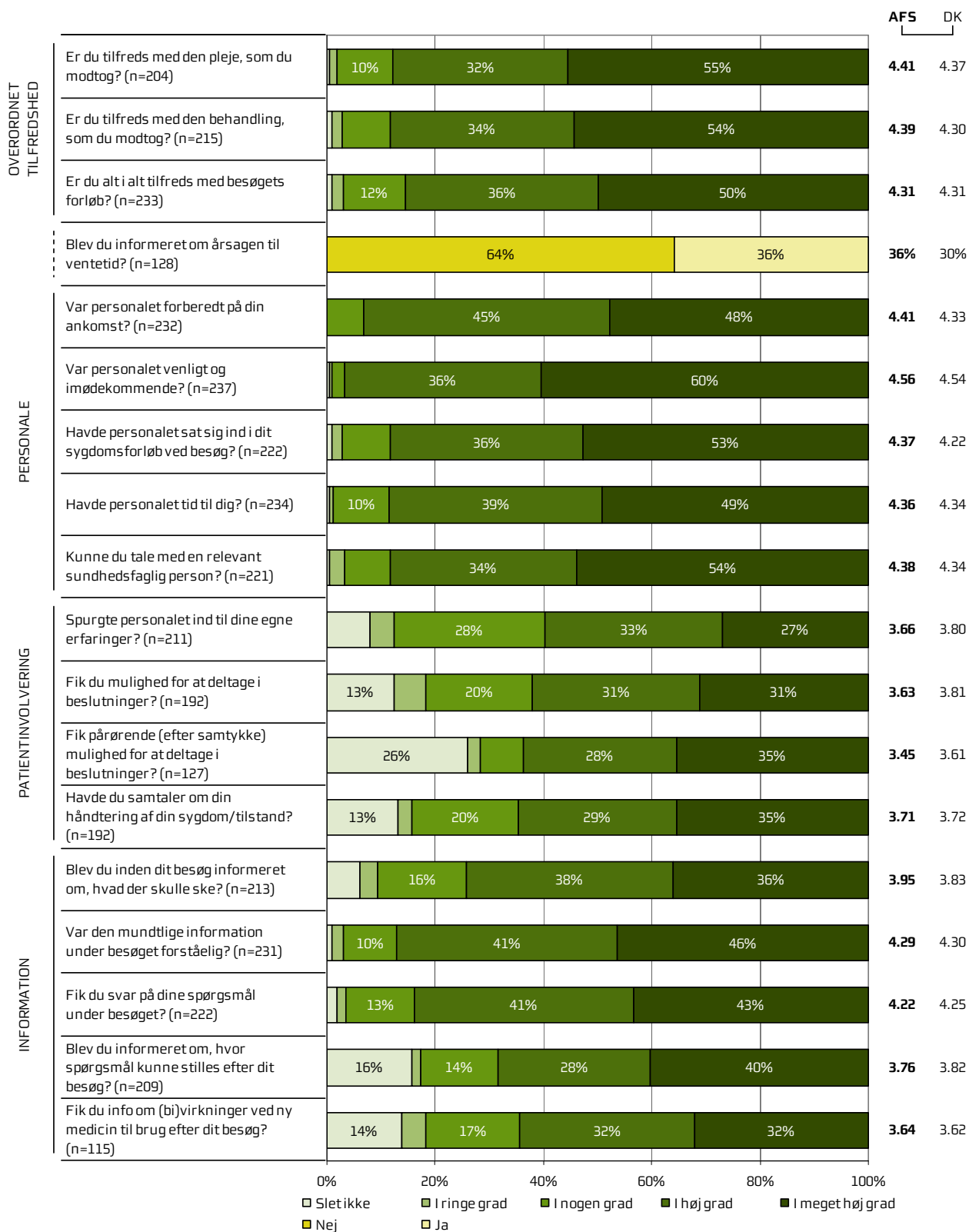
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

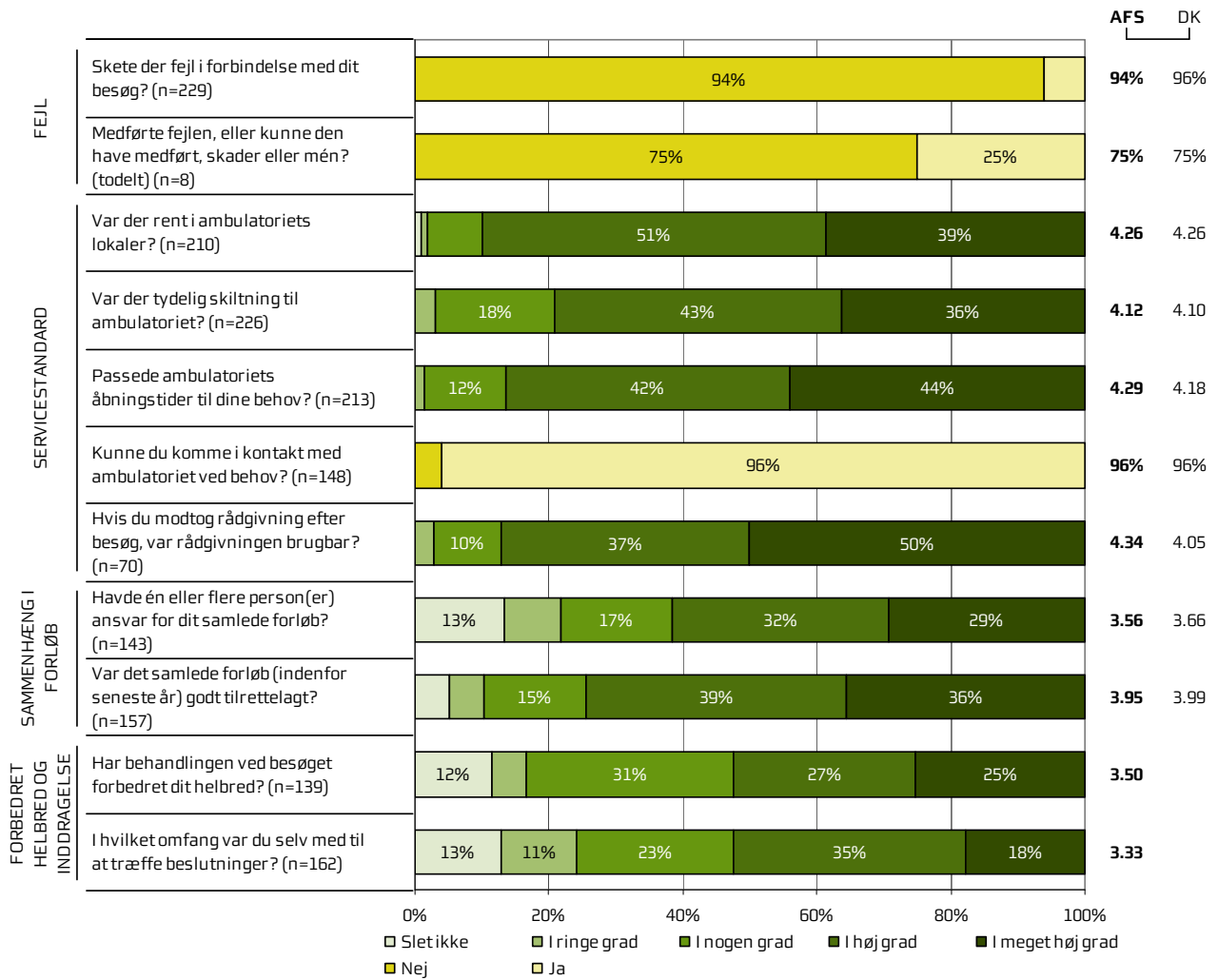
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

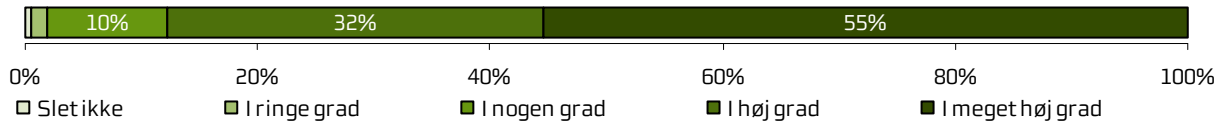
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

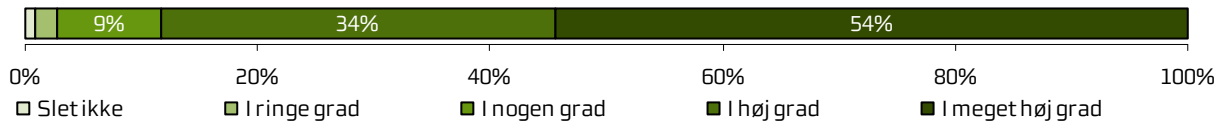
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

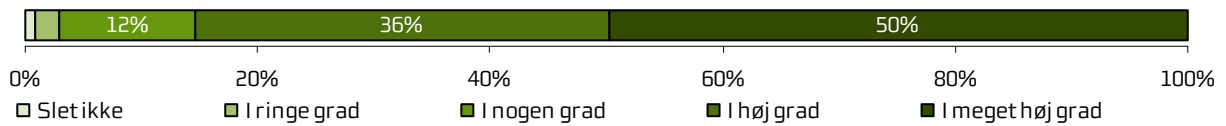
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=204)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=215)



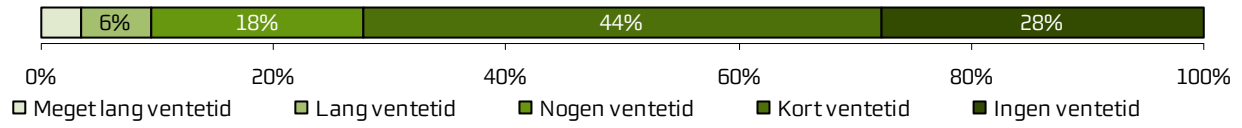
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=233)



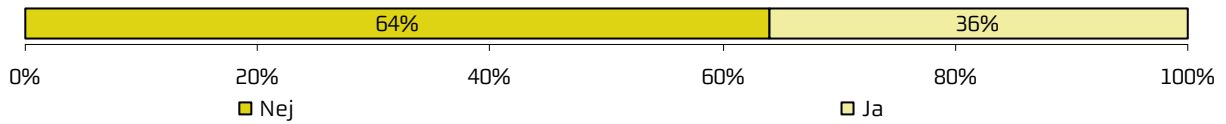
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,41		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,31		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=234)



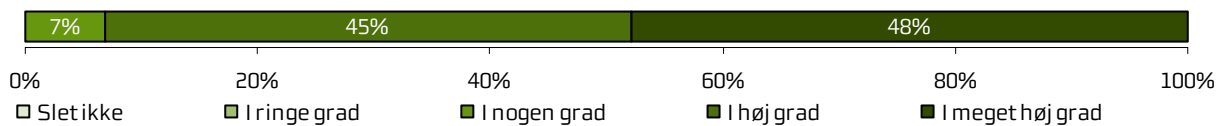
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=128)



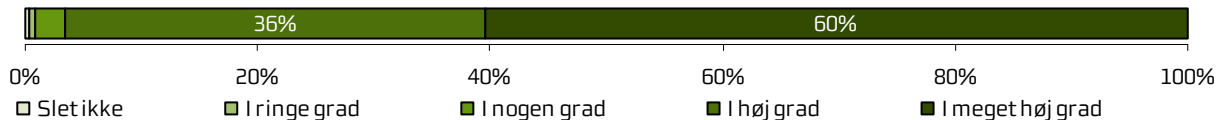
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,87		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		36 %	30 %	

Personale

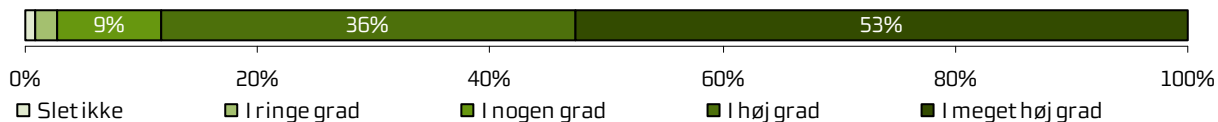
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=232)



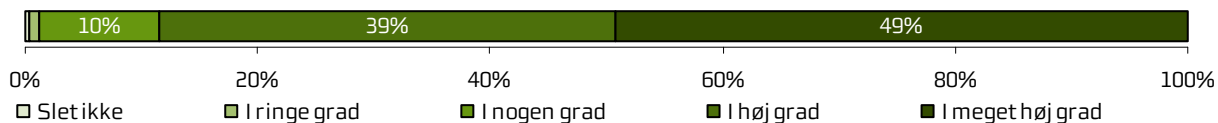
Var personalet venligt og imødekommende? (n=237)



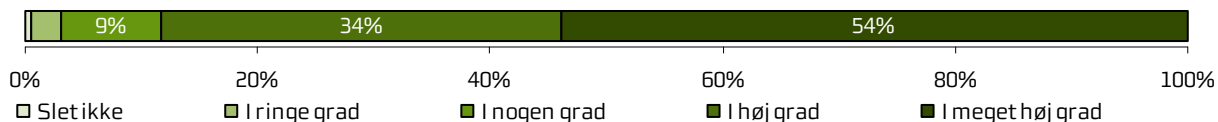
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=222)



Havde personalet tid til dig? (n=234)



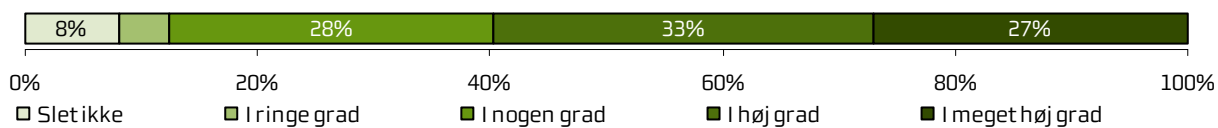
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=221)



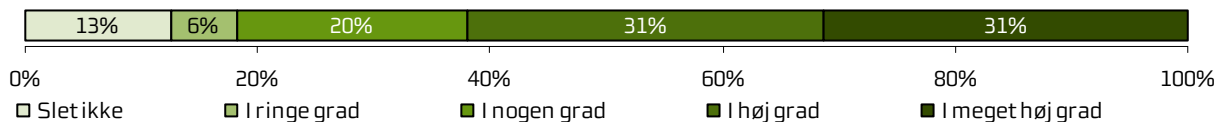
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,41		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,56		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,37		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,36		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,38		4,34	

Patientinvolvering

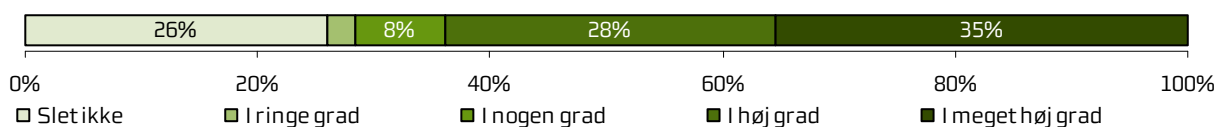
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=211)



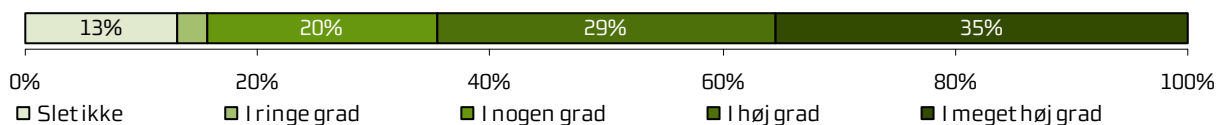
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=192)

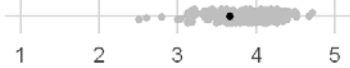
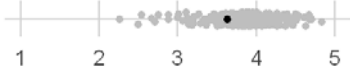

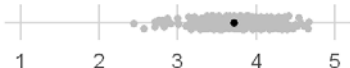


Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=127)



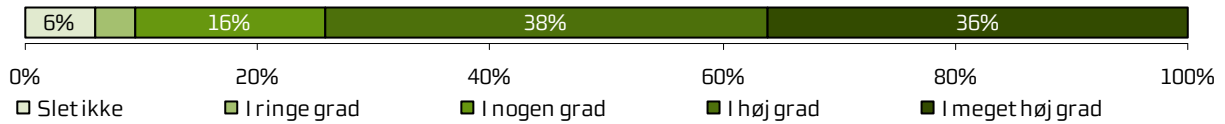
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=192)



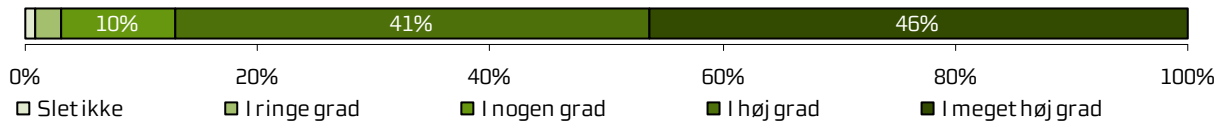
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,66		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,62		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,45		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,71		3,72	

Information

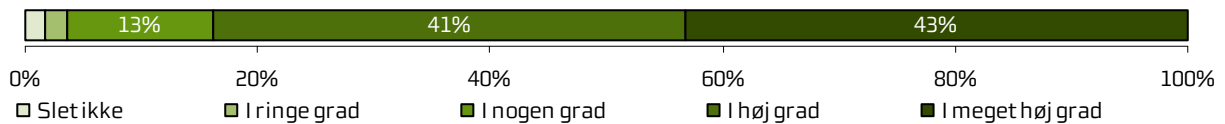
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=213)



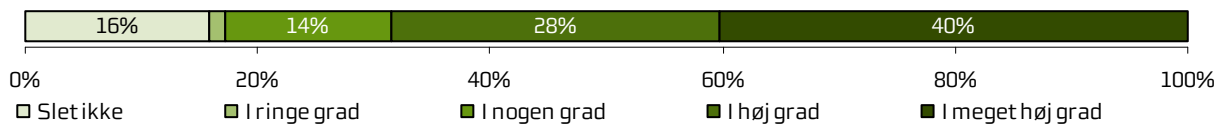
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=231)



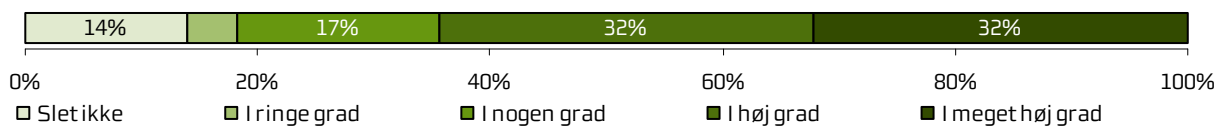
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=222)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=209)



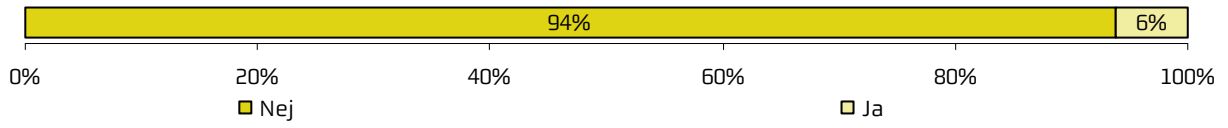
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=115)



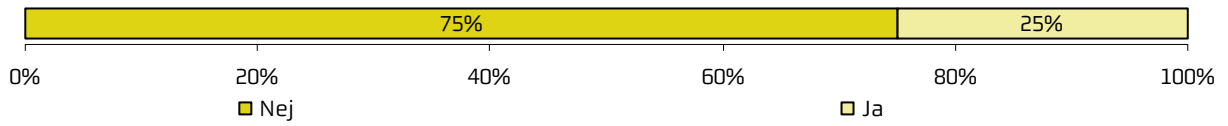
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,95		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,29		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,22		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,76		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,64		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=229)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=8)



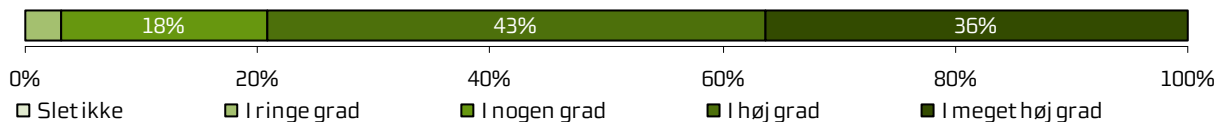
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		94 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		75 %	75 %	

Servicestandard

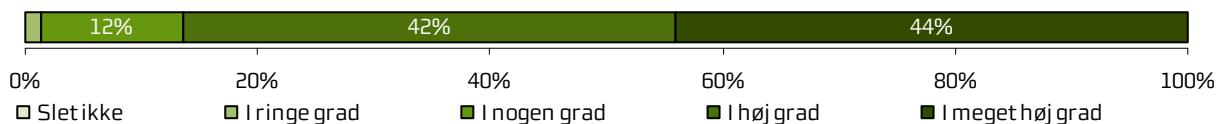
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=210)



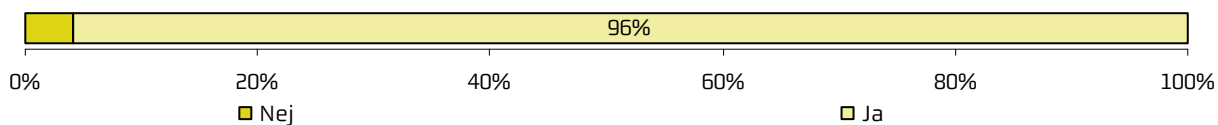
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=226)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=213)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=148)



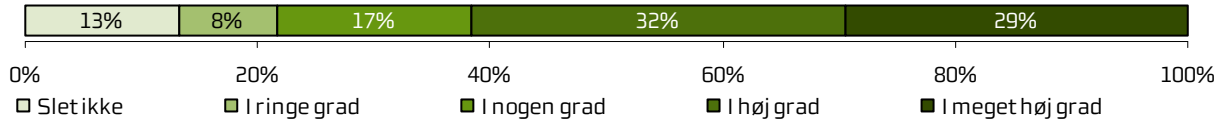
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=70)



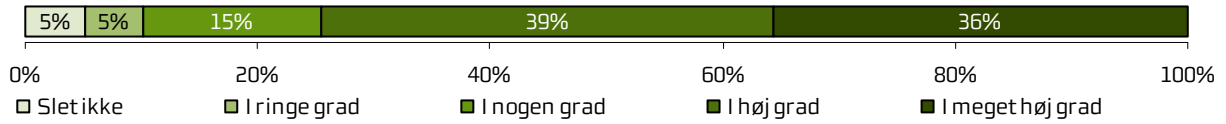
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,26		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,12		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,29		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		96 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,34		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=143)



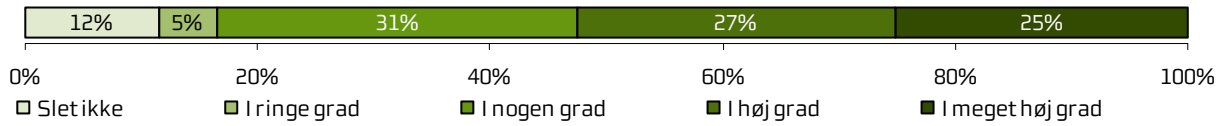
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=157)



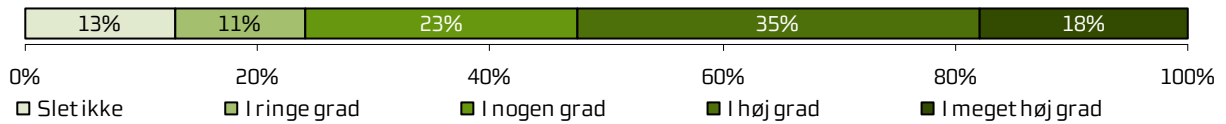
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,56		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,95		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=139)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=162)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,5			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,33			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

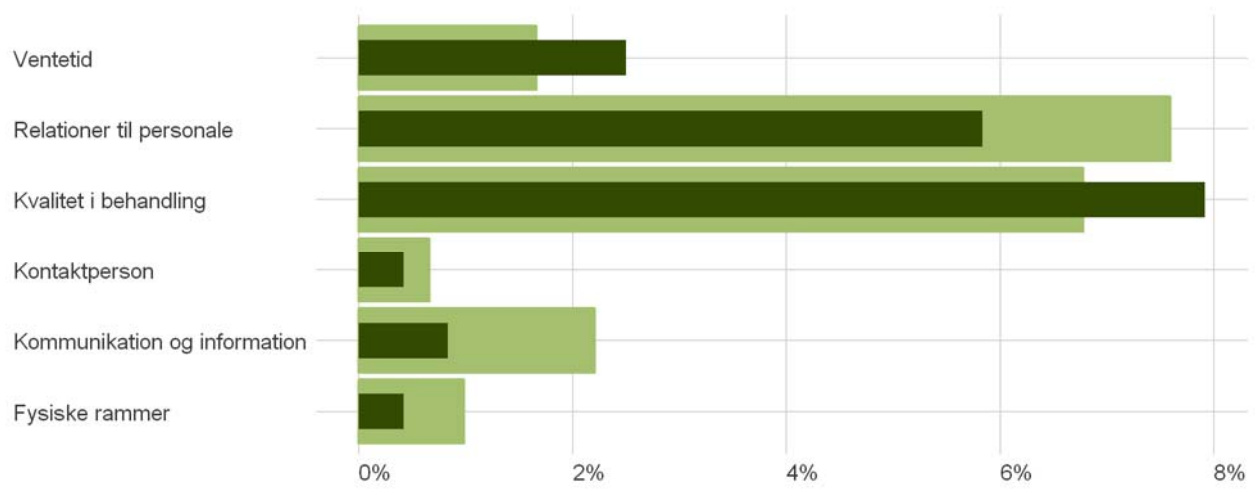
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/




















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.




Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



K-AMB

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - K-AMB	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Var forberedt på forsinkelse via brev ved indkaldelse.	I høj grad
 9	Der var lang ventetid på lægen, efter at jeg var kaldt ind.	I høj grad
 12	Kun tilfredshed.	I høj grad
 25	Bedre læsestof.	I høj grad
 35	Meget fin modtagelse.	I høj grad
 50	Ikke lang ventetid, men de sidste mange gange har der været en halv times ventetid.	I høj grad
 68	Ventetid [på fyrre minutter].	I høj grad
 72	Der var kun en kortfattet læge, som virkede meget fortravlet!	I høj grad
 80	Jeg var instrueret om at møde med fyldt blære, derfor var det meget u hensigtsmæssigt, at jeg skulle vente så længe efter den oplyste mødetid. På et tidspunkt måtte jeg derfor bede om at komme ind og lade vandet i flowmåleren. Dette var dog heller ikke noget problem, da personalet var meget imødekommende. Efterfølgende fik jeg hurtigt foretaget scanning af blæren. Så mit forslag til forbedring er kort og godt, at være klar til at modtage de patienter, der bliver bedt om at møde op med fyldt blære.	I høj grad
 84	Udmærket modtagelse.	I høj grad
 8	Mere personale så der ikke er TO TIMERS VENTETID. Og meget, meget mere venligt personale.	I meget høj grad
 19	Fin og venlig modtagelse.	I meget høj grad
 26	Var mødt en halv time før tid og blev kaldt ind efter ti minutter.	I meget høj grad
 48	Venteområdet er et uro-område. Ligger mellem to afdelinger og i transportområde. Ligner en hovedbanegård. Alt for dårligt.	I meget høj grad
 49	Det kan ikke gøres meget bedre end det skete, ej. Hele forløbet gav mig tryghed.	I meget høj grad
 55	Utrolig sødt og venligt personale. Følte mig velkommen. Super behandling. En meget meget positiv oplevelse. Har KUN ros til alle. Tusind tak.	I meget høj grad
 61	Personalet var søde og venlige og gav mig god information om, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
 62	Der var fejl på flow måler, og mit vandledningsskema var ufuldstændigt.	I meget høj grad
 63	Høflige og imødekommende.	I meget høj grad
 66	Da jeg mødte ind til rette tid, var der ingen personale i modtagelsen, patienterne skulle bare vente i venteværelset, til der mødte personale ind.	I meget høj grad
 75	Følte mig velkommen.	I meget høj grad

- | | | |
|--|--|--------------|
|  5 | For mange forskellige læger involveret i min sygdom. Fire besøg, hver gang en ny læge. | I nogen grad |
|  59 | Jeg forestillede mig, at der var en undersøgelses- og udredningsgaranti inden for en måned fra lægens henvisning. Da jeg intet havde hørt fra Skejby efter et par uger, bad jeg lægens sekretær om at kontakte Skejby for at høre om de overhovedet havde modtaget henvisningen. Det havde de, men der var endnu ikke skrevet en indkaldelse. Den kom med posten samme dag som garantien udløb. Konklusionen er, at man således forhindrede mig i at søge efter en hurtigere undersøgelse andetsteds. I alt varede det tre måneder fra lægens anmodning til undersøgelsen kunne gennemføres. Forslag: Hvorfor ikke bare skrive, at "på grund af opprioritering af andre sygdomme, er vi ikke i stand til at fremsende et fast undersøgelsestidspunkt, men det vil ligge inden for den og den periode". Så kunne jeg jo have orienteret mig om andre muligheder og planlagt en sommerferie langt tidligere. | I nogen grad |
|  77 | Bedre information. En ventetid på ca. halvanden time er ganske skrækkelig, når man venter på svar! | Ved ikke |

K-AMB

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - K-AMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
38	Besøgene er i nogen grad kontrolbesøg med faste mellemrum. Detaljer er ikke altid oplyst.	I høj grad
39	Lidt øv at få at vide, at første konsultation ved en anden læge NN have ordineret alt for lav dosis. Denne læge ville have startet langt højere, sagde han, og så kunne jeg have undgået smerter og anfald i mellemtiden. Er på dobbeltdosis nu. []	I høj grad
41	Da mine PSA-tal var steget kraftigt trods hormonbehandling, blev jeg ved besøget informeret om ekstra behandling.	I høj grad
44	Kom ind akut, så den manglende information inden besøget var forståelig.	I høj grad
59	[] Sygeplejersken var grundig i sin gennemgang af, hvad der skulle ske og den, der bedst kommenterede billederne på skærmen. [Sygeplejersken] blev afvist af lægen, da han observerede et gammelt ar på blæren forårsaget af et indgreb for [mange] år siden. Jeg forsøgte at få en ordveksling med lægen om, HVOR stor prostata var med henblik på at finde den relevante behandling, men blev hugget af lægen, som blot sagde, at det kunne jeg snakke med min praktiserende læge om. Jeg tænkte jo bare, at den læge, der har set de faktiske forhold i blære og prostata også var den, der kunne give de mest relevante bud på en relevant behandling, men det var ikke muligt. Herefter bestilte jeg straks tid hos min praktiserende læge og kunne først få en tid nu []. Altså i alt fire måneder. Første ventetid for at få en indledende konsultation hos egen læge for at få konstateret blærens og prostatas tilstand. Uacceptabelt. Svaret på, om der var nogen infektion i forbindelse med blodet i urinen, har jeg endnu ikke fået. Samfundsmæssigt set er det en noget dyrere løsning at lade mig køre til apoteket og købe en steril beholder, hvor sygehuset kan anskaffe dem til en brøkdal af min udgift.	I høj grad
71	Der var lidt lang ventetid, fra jeg blev gjort klar til undersøgelsen, og til lægen kom. En del længere end normalt. Jeg fik at vide, at lægen var på vej...	I høj grad
80	Jeg fik tilbudt efterbehandling med stråler efter min prostataoperation, men jeg fik ikke nogen klar forklaring på, hvorfor dette skulle være hensigtsmæssigt. Jeg valgte derfor at takke nej til denne mulighed, da mit PSA-tal nu er nede på nul og umiddelbart set vil der derfor ikke være mulighed for at måle effekten af en strålebehandling. Ydermere er der en del bivirkninger forbundet med strålebehandling, hvorfor jeg ikke kan se, hvad fordelene ved strålebehandling skulle være for mit vedkommende. Denne problematik mangler jeg en grundig forklaring på, da jeg nu sidder tilbage med en tvivl med hensyn til om jeg foretog det bedste valg.	I høj grad
24	Jeg har [flere] gange i år fået fjernet polypper i urinlederen. Det kniber med at give besked ca. 10 - 14 dage om forløbet. Første gang rykkede jeg lægen NN [flere] gange. Der var heldigvis ikke noget alvorligt :-).	I meget høj grad
27	Ingen mangel på information. Jeg fik både mundtlige og skriftlige informationer samt telefonnumre til behandlere.	I meget høj grad
17	Jeg synes måske, at det var lidt overfladisk, og jeg manglede en del information.	I nogen grad
58	Der manglede information under undersøgelsen, og der var vagtskifte midt i undersøgelsen.	I nogen grad
64	Medicinske udtryk er ikke altid forståelige.	I nogen grad
48	Manglende information m.v. skyldes måske, at jeg har været til samme undersøgelse [mange] gange og tages derfor måske ikke så relevant, hvad angår information.	Ikke relevant for mig

K-AMB

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - K-AMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
15	Læger sagde her: "NN, det ser godt ud". Forkert navn.	Ja
30	Henvendelse til sygeplejerske NN (stor ros til hende og hendes kompetencer og personlighed!).	Ja
47	Jeg regnede med, at jeg blev indkaldt til eller et brev ang., at mit kateder måske skulle omplaceres. Jeg skriver om [sommeren]. Jeg har ikke dags dato hørt noget. Jeg har nu igen [i efteråret] været på samme afdeling med kateder igen (kort afsluttet). Vi, lægen, sygeplejerske og jeg selv, synes, at min sag skulle gennemgås med en [anden læge NN], og de ville sende bud.	Ja
52	Jeg skulle ikke have været der. Det skulle i stedet for have været ordnet på andet sygehus.	Ja
53	En urinprøve blev væk, så jeg måtte i hast køre ind med en ny prøve.	Ja
54	Jeg havde fået en tid [om efteråret], og den blev ændret til [tidligere på efteråret], og de sendte tabletten, som jeg skulle tage en time før, og jeg misforstod dette, eller jeg ved ikke helt, hvad der sker, men det er helt min skyld, kan jeg se bagefter. BEKLAGER.	Ja
57	Der var ikke givet besked om blodprøvning i forbindelse med mit besøg. Ligeledes havde jeg ikke fået besked om, at jeg skulle komme en dag senere, så det hele kunne ordnes på én dag.	Ja
59	Jeg er vel nødt til at skrive JA til spørgsmålet. Det håndværksmæssige blev udført upåklageligt, men jeg fik ingen svar på, hvorfor der var blod i urinen. Billederne viste heldigvis klart, at der faktisk ikke fandtes nogen polypper i blæren, som jeg tidligere var blevet informeret om. Jeg kunne således tage hjem med oplevelsen af fine og regelmæssige former på prostata, men som ikke-læge uden forudsætninger for at vurdere noget som helst.	Ja
67	De glemte at fortælle, at jeg skulle tisse inden behandlingen.	Ja
77	Urimelig ventetid.	Ja
78	Dårligt beskrevet, [hvad angår] dag/tidspunkt for besøget (ankom [før tid]). Efter operationen blev jeg hjemsendt, selvom jeg kastede op på vej ud af døren og var noget utryg ved situationen. Da jeg senere blev meget dårlig og blev genindlagt, var min journal ikke kommet frem til afdelingen, og de havde ingen mulighed for at vide, om jeg var opereret, og hvilken medicin jeg evt. skulle have.	Ja
83	Jeg, [], fortalte, at jeg ikke kunne mærke nyrestenen mere, og derfor ville jeg gerne have en ultralydsscanning i stedet for en kikkertoperation. Dette var ikke muligt, så jeg fik en kikkertoperation, og der var ingen sten. Det kan ikke passe, at der ikke bliver lyttet til patienten, og at jeg skal igennem smerte, når det kunne undgås.	Ja
56	Ikke ved dette besøg. Oplevede dog [i sommer], at jeg pludselig blev flyttet til [andet hospitalet] til en senere tid, hvor jeg blot fik at vide, at jeg skulle på Skejby, som jeg også var blevet henvist til i første omgang pga. bestemt speciallæge.	Nej
45	Min aftale var blevet slettet ved en fejl. Men det løste de uden problemer, og jeg er meget tilfreds.	Uoplyst

K-AMB

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - K-AMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
33	Ved akutte tilfælde kunne ambulatoriet have bedre indblik i transportforholdene fra patientens egen læge til ambulatoriet. Det vil sige hvilken regel ved akutte patienter og så videre.	I høj grad
34	Godt.	I høj grad
40	Jeg modtog en indkaldelse til en biopsi. Da jeg mødte, mente lægen, at jeg i stedet skulle have en MR-skanning. Det kunne man jo ligeså godt have meddelt pr. telefon, så havde jeg sparet et besøg på ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
64	De var meget fleksible, hvis der skete ændringer i behandlingen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
71	Det er næsten en hovedregel, at jeg kommer ind før det fastsatte tidspunkt. Og at der ikke går lang tid fra klargørelse af kontrol til lægen kommer.	I høj grad
72	Altid en venlig sygeplejerske, men ofte en meget kontant og stresset [] læge. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
83	De er meget imødekommende. De skal lytte til patienten. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Fuldt ud tilfreds med alt.	I meget høj grad
20	Kontakt til læge. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Ja, behandlingen blev filmet [].	I meget høj grad
28	Efter operationen havde jeg det ikke så godt (jeg frøs), så derfor fik jeg et varmetæppe lagt over mig, og det hjalp. Noget efter blev jeg ringet op af en sygeplejerske, som spurgte, hvordan jeg havde det. Det var jeg meget glad for. Så tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Man fik en meget god og faglig behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
42	Har altid været rigtig godt tilfreds med den behandling, jeg har fået. Meget venligt personale. Tak. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
45	Der er for lang ventetid på at få en tid. Min var [flere] måneder. [Ventetid]	I meget høj grad
49	Sygeplejerske og lægen er omhyggelige og optimalt orienteret i min journal. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
51	Jeg oplevede kun at systemet fungerede 100 procent. En stor positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
65	Fint at SAMME læge og SAMME sygeplejerske var til stede som ved biopsi (forrige seance).	I meget høj

	Senere blev "holdet" udskiftet, hvilket mindsker tryghedsfølelsen noget. MEN: Professionel og venlig behandling! [Kvalitet i behandling]	grad
✎ 66	Som jeg husker det, har ambulatoriet udført sit arbejde til min tilfredshed. Forbedringer synes ikke nødvendige.	I meget høj grad
✎ 69	Jeg har mødt stor venlighed, imødekommenhed og stort fagligt og menneskeligt engagement. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 75	Det var ok og forløb meget flot!	I meget høj grad
✎ 85	Afdeling K's hjælp og behandling har været fremragende. Dette gælder såvel operationer som "kateterhjælp". De implicerede viste faglighed og venlighed. Også opfølgning fra afdelingens side var forbilledlig. Mine erfaringer strækker sig over et par år og [en del] operationer. Under de givne forhold kan det vel næppe gøres bedre. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 17	Det kan ikke tillægges ambulatoriet, men hele forløbet er jeg ikke helt tilfreds med. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 30	Jeg blev mødt og hørt på/til med stor forståelse. Og der har været tid til SAMTALEN med patienten, hvilket har stor værdi for behandlingen og forløbet for en gammel mand! Stor ROS til sygeplejerske NN med flere. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 48	Da jeg går til undersøgelse [ofte] ville det være rart, [hvis] jeg fik ny tid straks efter hver undersøgelse! Det er sket, at jeg er "glemt" og må selv efter [flere] måneder spørge til ny undersøgelse, og så siger de undskyld, men hvad kan man bruge det til? Burde ikke kunne ske i disse "IT tider". [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 59	Det har været et vanskeligt udredningsarbejde, fordi jeg i månedsvis var umådelig træt og kraftløs []. Der er blevet undersøgt grundigt med blikket rettet mod evt. cancer, men selvom blodprøvernes eneste anomali var antydning af svag betændelsestilstand, blev det ikke fulgt op med et forsøg på at få præciseret. [Andre] har undret sig over forløbet. Sygeplejerskens indsats var upåklagelig, men dialogen med lægen var problematisk. [] Jeg har baggrund for at udtale mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 60	Ventetiden er alt for lang. [Ventetid]	I nogen grad
✎ 77	Mindre ventetid! [Ventetid]	I nogen grad
✎ 81	Tage hensyn til køreafstand i forhold til mødetid. Jeg har [få] kilometer til ambulatoriet.	I nogen grad
✎ 31	Gennem de sidste år har jeg været indlagt et par gange, og jeg er pt. i gang med en udredningspakke. Jeg har forstået, at jeg altid har haft en "kontakt-følge-person". Det er ok, at det er forskellige læger, jeg møder, men det er ærgerligt, at "følgeperson-idéen" ikke virker. Jeg har indimellem haft observationer, jeg mener kunne være relevante. Jeg synes, at tingene fungerer godt og effektivt, men der er meget at hente gennem mere nærvær omkring det samlede [] [Kontaktperson]	I ringe grad
✎ 32	Min far fik blodtransfusion på Amtssygehuset, herefter indlagt på afdeling K. Skejby, hvor der blev lagt kateter. For hurtig udskrivning med smerter, piller (stik), som afdeling K ikke ville udlevere og manglende koordinering til Dagkirurgisk Afdeling. Andre sygehuses [behandling] var til gengæld til UG. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 50	Overholde ambulante kontroller. Ellers flinkt personale, som har travlt. De prøver at gøre deres bedste med de ressourcer, der er. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 76	Jeg fremsender en redegørelse til hospitalsdirektør m.fl. på et snarligt tidspunkt.	I ringe grad

36	Jeg er godt tilfreds med mine kontrolbesøg.	Ikke relevant for mig
3	Undgå fejl i indgreb []. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
7	Når man venter over en time, kunne jeg godt tænke mig, at der var mulighed for at få kaffe i ventetiden. [Fysiske rammer, Ventetid]	Slet ikke
39	Tilfældigt hvilken læge jeg møder fra gang til gang. Tre ambulante tider er lig med tre forskellige læger. Næste gang beder jeg selv om at fortsætte ved den sidste læge, da det giver større tryghed og mening med samme læge i et kontinuerligt samarbejde. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
80	Forløbet på ambulatoriet var helt OK. Problemet er derimod forløbet i tiden mellem, at jeg fik konstateret et [højt PSA-tal], den første udredning på [et andet sygehus], de forskellige efterfølgende scanninger og indtil jeg langt om længe fik mig kæmpet frem til at være kandidat til en [operation]. Dette forløb tog tre måneder. I løbet af denne tid steg mit PSA []. Gennem hele dette forløb følte jeg ikke, at der var en klar ansvarshavende tovholder, og det holdt hårdt. [Der skulle] flere rykkere [til for] at få svar efter [forskellige scanninger]. Men efter undersøgelse på Urinvejskirurgisk Ambulatorium forløb tingene meget professionelt og hurtigt. Specielt vil jeg fremhæve informationen og behandling modtaget af [] tre forskellige læge NN, der pga. fri overlappede hinanden i forbindelse med min operation og det opfølgende forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
2	Alt for lang ventetid (fire uger) til næste undersøgelse, da denne mislykkedes. Der burde have været meget kortere ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
10	Det var ok det hele.	Uoplyst
11	Det blev udført meget relevant og uden særligt ubehag. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
16	Har kun oplevet perfekte besøg. Har kun mødt kompetente folk, som gør det fint. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
23	Jeg følte, at forløbet var godt tilrettelagt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
43	Jeg synes, at jeg under hele behandlingen fik en meget venlig og forstående behandling. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
46	Fået hundrede procent god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
52	De kunne have sendt besked om, at jeg slet ikke skulle være kommet. [Kommunikation og information]	Uoplyst
78	Personalet var venlige og hjælpsomme, men oplevelsen af at blive sendt hjem med stærke smerter og opkast gav et billede af, at personalet skulle hjem til et bestemt tidspunkt. Da jeg bor alene, ville det have været rart med opsyn fra sygehuset, så jeg måske kunne have undgået, at min nyre tilstoppede med følgende voldsomme smerter og et langt indlæggelsesforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
79	Være mere præcis.	Uoplyst
82	Jeg oplevede, at det var et meget kontant personale (lægen var meget lidt forstående). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
84	Alt i alt godt.	Uoplyst

K-AMB

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - K-AMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
12	Har kun mødt venlige og hjælpsomme personaler. De behandlinger, I har givet mig, har nu hjulpet mig i mange år, TAK.	I høj grad
63	Alt i alt en god oplevelse af mit ophold på Urinvejskirurgisk Afdeling.	I høj grad
72	Har jo ikke selv nogen relevant mening/viden om behandling.	I høj grad
1	Har aldrig været så tilfreds med et besøg i ambulatoriet som denne gang. Så kærlig og næsten familær behandling får man kun på denne afdeling. TUSIND TAK.	I meget høj grad
21	Der var nogen forskel på de forventninger, personalet gav udtryk for omkring den foreslåede strålebehandlings resultat ved afdeling K og på stråleafdelingen.	I meget høj grad
28	Jeg er ikke færdigbehandlet og skal derind igen [].	I meget høj grad
66	Da jeg ikke er udredt endnu, kan jeg ikke svare, om jeg er tilfreds med behandlingen.	I meget høj grad
85	Jeg har flere gange mødt akut uden aftaletid. Trods dette modtog jeg hurtig hjælp og behandling [(diagnose)]. Jeg kan kun betegne hjælpen som fremragende.	I meget høj grad
48	Det er den pågældende læge, der suverænt bestemmer og afklarer, og sjældent den samme læge.	I nogen grad
59	Der er ingen tvivl om, at denne urologiske undersøgelse blev foretaget på et højt fagligt niveau, men den står i skærende kontrast til det, jeg havde håbet, nemlig en udlægning af billederne, som kunne give et mere præcist billede af hvilken behandlingsform, der er relevant for netop mit vandladningsproblem med tilhørende søvnapbrydelser. Og et relevant bud på, hvad der sætter vandladningstrangen i gang i tide og utide. Det er en dårlig udnyttelse af speciallægens kompetencer således at overlade de vigtige behandlingsbeslutninger videre i forløbet til en almen mediciner.	I nogen grad
32	Dagkirurgisk var meget professionelle, gjorde hvad de kunne, og fandt forsvarligt, i forhold til skrælning af blæren. Desværre er det en kræftknode, men operation er aftalt til [efteråret].	I ringe grad
50	Har to gange fået fjernet polypper i blæren. Hver gang har jeg selv skullet kontakte afdeling for biopsisvar (ventede 14 dage), så afdeling har haft mulighed for at følge op på svar. Har én gang måttet vente en måned ekstra til kontrol cystoskopi (fire måneders kontrol blev til fem måneder). Måtte vente længere end en uge på at få fjernet et dobbelt kateter. [] Der var tæt på at gå infektion i urinlederen.	I ringe grad
22	Vi ser nye læger hver gang.	Slet ikke
37	34: Spørgsmålet kan kun besvares hvis jeg vidste hvilken af tre behandlinger jeg har fået. 35: Jeg havde håbet, at tilstanden ville blive forbedret, det blev den IKKE, men det kunne jo være gået værre. Jeg ved ikke hvilken af tre behandlinger, jeg har fået.	Slet ikke
39	Jeg sagde nej tak til den foreslåede operation. Kom selv med alternativ, og lægen godkendte mit løsningsforslag. Så måske var den operation ikke så aktuel pt. alligevel.	Slet ikke
11	Havde forventet en bedre lukkefunktion af blæren. Der kommer let dråber efter vandladning.	Uoplyst

✎ 13	Kun gode kommentar til ovenstående, fra en glad og yderst tilfreds patient.	Uoplyst
✎ 14	I flere år har jeg gået til kikkertundersøgelser/kontrol hver fjerde måned af min urinblære. Der er taget en lang række prøver på dagkirurgisk, som alle er blevet godkendt. Jeg er nu i gang med den femte læge (hver fjerde måned en ny) og hver gang på dagkirurgisk. Hvor mange læger skal se på min blære?	Uoplyst
✎ 18	Jeg manglede information om, hvor meget behandling jeg skulle have fremover. Jeg var forvirret bagefter og var i tvivl om, hvorvidt behandlingen havde en effekt på mit problem.	Uoplyst
✎ 43	Jeg blev gjort opmærksom på, at min behandling ville medføre en langvarig træthed.	Uoplyst
✎ 70	Jeg har muskelgigt, og går ikke ret godt, og har uro i benet om natten.	Uoplyst
✎ 73	Har, siden jeg fik to sprøjter i maven, fået indsat kateter hos lægen. Har været på afdelingen på grund af blod i urinen, men det virker fint nu. Det jeg lider mest af er ondt i ryggen hele tiden.	Uoplyst
✎ 84	Møde med fyldt blære, UPRAKTISK. Man kommer til møde med fyldt blære uden præcis tid til samtale? Det er besværligt. Risikerer ufrivillig vandladning som BPH-patient, som har ingen selskabsblære. Vejledning?	Uoplyst
✎ 29	Er stadig under observation for []kræft og dårligt knæ [].	Ved ikke

